



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 8 GENOVA MEDIO LEVANTE- Anno 2022

| SERVIZIO EROGATO<br>(DESCRIZIONE STANDARD)  | FATTORE DI QUALITA'   | INDICATORE                                       | VALORE GARANTITO/PREVISTO   | VALORE REALIZZATO % | Descrizione risultato /<br>formula indicatore/ n.<br>pratiche trattate | EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL<br>MANCATO RAGGIUNGIMENTO | FONTE DEL DATO | NOTE                                 |
|---|---|--|---|---------------------|--|---|----------------|--------------------------------------|
| SERVIZIO ANAGRAFE   |   |  |   |                     |  |   |                |                                      |
| Rilascio carte identità Elettroniche - "con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi"                       | Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni | Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento | Immediata le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta |                     | n. richieste/n. c.i.e. emesse  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio carte identità Cartacee  | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna                                | rilascio immediato  |                     | n. richieste/n. c.i. emesse  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia   | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna                                | rilascio immediato  |                     | n. richieste/n. autentiche   |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Dichiarazione sostitutiva atto notorietà  | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna                                | rilascio immediato  |                     | n. richieste/n. atti   |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio certificazione di anagrafe (non possono essere richiesti certificati per le Pubbliche Amministrazioni e per i privati erogatori di servizi pubblici) | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna                                | rilascio immediato  |                     | n. richieste/n. certificati  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)   | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna                                | entro 10 gg   |                     | n. richieste/n. certificati  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Servizi di anagrafe a domicilio   | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di consegna della richiesta                | 15 gg   |                     | n. richieste/n. servizi a domicilio                                    |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password                           | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di acquisizione certificato                | immediato   |                     | n. richieste/n. rilasci  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta                                       | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di prenotazione                            | immediato   |                     | n. richieste/n. rilasci  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero  | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di registrazione                           | 2 gg lavorativi   |                     | n. richieste/n. iscrizioni   |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova  | Tempestività nell'erogazione del servizio                       | tempo di registrazione                           | 2 gg lavorativi   |                     | n. richieste/n. cambi  |   |                | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |

|   |   |   |   |  |                                |  |  |                                      |
|---|---|---|---|--|--------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti Uffici di Corso Torino  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di cancellazione  | Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale) |  | n. richieste/n. inoltri        |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di iscrizione   | immediata trasmissione uffici competenti  |  | n. richieste/n. inoltri        |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di cancellazione  | 2 gg lavorativi dalla data indicata di partenza   |  | n. richieste/n. cancellazioni  |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di registrazione  | immediata trasmissione uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)  |  | n. richieste/n. inoltri        |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Variazioni anagrafiche  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di annotazione della variazione richiesta   | 2 gg lavorativi   |  | n. richieste/n. variazioni     |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo autenticazione  | rilascio immediato  |  | n. 0 richieste/n.0 autentiche  |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| SERVIZI DI STATO CIVILE   |   |   |   |  |                                |  |  |                                      |
| Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)        | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio  | immediato   |  | n. richieste/n. certificazioni |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio  | consegna entro 15 gg  |  | n. richieste/n. certificazioni |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: <a href="http://www.comune.genova.it">http://www.comune.genova.it</a> >servizi on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di prenotazione   | rilascio immediato  |  | n. richieste/n. certificazioni |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password SPID | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di acquisizione certificato   | rilascio immediato  |  | n. richieste/n. atti           |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Dichiarazione di nascita  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto  | immediato   |  |                                |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Riconoscimento figlio naturale  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto  | immediato   |  |                                |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Riconoscimento prenatale  | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri | immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria   |  |                                |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione   | 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie  |  |                                |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |

|   |   |  |  |  |   |  |  |                                      |
|---|---|--|--|--|---|--|--|--------------------------------------|
| Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte                                   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione  | 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie   |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura             | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione  | 30 giorni  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Convivenze di fatto   | Tempestività nell'erogazione del servizio | registrazione in anagrafe, previa verifica requisiti         | 2 gg   |  | n. richieste/n. atti                              |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Denuncia di morte   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di ricezione   | immediato  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione) | 30 giorni  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| SERVIZI ELETTORALI  |   |  |  |  |   |  |  |                                      |
| Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti di Corso Torino                                      | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione  | immediata trasmissione uffici competenti   |  | n. richieste/n. inoltri                           |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti di Corso Torino  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione  | immediata trasmissione uffici competenti   |  | n. richieste/n. inoltri                           |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio   | immediato, anche nei giorni delle Consultazioni previa verifica dei requisiti necessari  |  | n. richiesta/n. rilasci                           |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino                        | accessibilità ai servizi erogati          | tipologie agevolate di voto                                  | a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore<br>b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità<br>c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione |  | n. richieste/n. inoltri                           |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione  | trasmissione uffici competenti   |  | n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| SERVIZI CIMITERIALI   |   |  |  |  |   |  |  |                                      |
| Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna  | immediato  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Esumazione ordinaria e straordinaria  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di inoltro al cimitero competente                      | immediato  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolti resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo dell'autorizzazione                                    | immediato  |  |   |  |  | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |

| PERMESSI  |   |   |   |         |  |   |                                       |  |
|---|---|---|---|---------|--|---|---------------------------------------|--|
| Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio dell'autorizzazione/concessione                | 50 gg dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.) | 100,00% | n. 26 richieste n.23 concessione_autoriz.    | il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili ed istanze richieste nel 2022 e poi rilasciate 2023 | Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo |  |
| Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della ricevuta dell'autorizzazione/concessione | 30 gg dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii   | 100,00% | n. 49 richiesta - n.47 concessione_autoriz.. | il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente   | Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo |  |
| Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione   | immediato   | 100,00% | n. 10 richiesta/n. cancellazioni 16          | Cancellazioni avvenute anche a seguito Revoca di Autorizzazione o cancellazioni d'Ufficio   | Banca dati SIPOR ed archivio cartaceo |  |
| Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione                           | 40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni   | 100,00% | n. 15 richieste/n. 13 autorizzazioni         | il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili o richieste 2022 e rilasciate 2023                  | Banca dati sistema Monic@             |  |

|   |   |  |   |   |                                       |  |   |                                      |
|---|---|--|---|---|---------------------------------------|--|---|--------------------------------------|
| Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line   | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione                                | immediato   | 100,00%   | n. 28 richieste/n.28 autorizzazioni   |  | Presso Ufficio Permessi Banca dati sistema Monic@             |                                      |
| Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione                                | 40 gg dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)  | 100,00%   | n. 145 richieste/n.131 autorizzazioni | il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili e City Green Light ed istanze richieste nel 2023 rilasciate 2023 | Banca dati sistema Monic@                                     |                                      |
| Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione                                | 40 gg dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.) | 100,00%   | n.14 richieste/n.13 autorizzazioni    | Istanza pervenuta nel 2022 e rilasciata 2023   | Banca dati sistema SIPOR                                      |                                      |
| Autorizzazione sosta in zona ZSL  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione                                | immediato   |   | n. richieste/n. autoriz.              |  |   | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Parcheggi pubblici  | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo inserimento in graduatoria                                   | immediato   |   | n. richieste                          |  |   | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna   | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione | 30 dalla data di presentazione della domanda  | 100,00%   | n. 62 richieste/n.62 autoriz.         |  | BANCA DATI HIPERSIC- ARCHIVIO CARTACEO - SPORTELLO TELEMATICO |                                      |
| <b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>  |   |  |   | <b>ESITI</b>  |                                       |  |   |                                      |
| 1) Negli uffici municipali mantenimento dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino   |   |  |   | Non presenti i Servizi Demografici  |                                       |  |   |                                      |
| 2) Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato   |   |  |   | Non presenti i Servizi Demografici  |                                       |  |   |                                      |
| 3) Digitalizzazione del processo di presentazione delle istanze presentate su pratiche gestite dagli uffici municipali attraverso il nuovo Sportello Telematico Polifunzionale del Comune di Genova   |   |  |   | Grazie ad un progetto di digitalizzazione che ha coinvolto l'intero Comune di Genova è stato possibile informatizzare le istanze gestite dagli uffici municipali nell'ambito del nuovo Sportello Telematico Polifunzionale. In particolare per i Municipi è stato possibile digitalizzare le istanze relative a pratiche da presentare c/o gli uffici permessi, gli uffici demografici e cimiteriali, le biblioteche, la Toponomastica, le Scuole Vespertine e ai fini dell'affitto delle sale municipali. Tale progetto ha consentito, oltre al resto, di uniformare la modulistica secondo standard che rispettano la normativa nazionale e regionale attualmente in vigore, con la possibilità di aggiornamenti automatici continui in riferimento alle normative che vengono emanate nel tempo. |                                       |  |   |                                      |